banksys

end-to-end transactions

C-ZAM XENTA

Guide des transactions

Xenta V T.1.2

1740000410 C-ZAM/TONGA/TRANSACTION_GUIDE_NL/FR

Chaussée de Haecht 1442
B-1130 Bruxelles - Belgique

www.banksys.be ● www.banksys.be/commercants

Rédaction : Roel Cresens
Editeur responsable : Marina De Moerlooze

Document sans valeur d'engagement. Sous réserve de coquilles et autres erreurs d'impression

Juillet 2004

1740000410 C-ZAM/TONGA/TRANSACTION_GUIDE_NL/FR

Xenta V T.1.2

Table des matières

(1) INTRODUCTION 5

(2) DEMARRAGE DU TERMINAL 6

(2.1) SELECTION ET DEMARRAGE D'UNE APPLICATION 6
(2.2) UTILISATION DU MOT DE PASSE 8

(3) EXECUTION DES TRANSACTIONS BANCONTACT/MISTER CASH 9

(3.1) EXECUTION DES TRANSACTIONS 9
(3.2) CONSULTATION ET MODIFICATION DES PARAMETRES BANCONTACT/MCA 10
(3.2.1.) INTRODUCTION D'UN NUMERO DE REFERENCE 11
(3.2.2. IMPRESSION D'UN TICKET 11

(4) EFFECTUER LES TRANSACTIONS PROTON 12

(4.1) EFFECTUER UNE TRANSACTION 12
(4.2) CONSULTER LE SOLDE D'UNE CARTE PROTON 13
(4.3) TRANSFERT DES RECETTES PROTON 13
(4.3.1) QUAND EFFECTUER UN TRANSFERT ? 13
(4.3.2) COMMENT EFFECTUER UN TRANSFERT IMMEDIAT ET UN TRANSFERT DE NUIT ? 14
(4.3.3) PROGRAMMATION DES TRANSFERTS 15

(5) TRANSACTIONS PAR L'INTERMEDIAIRE D'UNE CARTE DE CREDIT 17

(5.1) EXECUTION D'UNE TRANSACTION 17
(5.1.1) VENTE 19
(5.1.2) VENTE AVEC REFERENCE 19
(5.1.3) RESERVATION 19
(5.1.4) ANNULATION D'UNE VENTE 19
(5.1.5) ANNULATION D'UNE RESERVATION 20
(5.1.6) REIMPRESSION DU TICKET 20
(5.2) CONSULTATION ET MODIFICATION DES PARAMETRES POUR LES CARTES DE CREDIT 21

(6) GESTION FINANCIERE DE VOTRE TERMINAL (TOTAUX) 22

(6.1.1) DEMANDE DE TOTAUX JOURNALIERS BANCONTACT/MCA ET PROTON 22
(6.1.2) DEMANDE DE TOTAUX JOURNALIERS CARTES DE CREDIT 22

(7) PARAMETRES GENERAUX DE VOTRE TERMINAL 23

(7.1) PARAMETRES CAISSIER (OPTION 2) 23
(7.2) PARAMETRES DU TICKET (OPTION 3) 23

(7.3) PROGRAMMATION DE MONTANTS FIXES (OPTION 5) 24

(8) MESSAGES D'ERREUR POSSIBLES ET SOLUTIONS 25

(9) DONNEES TECHNIQUES 27

(9.1) C-ZAM/XENTA 27
(9.2) LECTEURS DE CARTES 27
(9.3) AGREMENTS ET HOMOLOGATION 28
(9.4) ACCESSOIRES 28
(9.5) ADRESSES ET NUMEROS DE TELEPHONE UTILES 29

(10) NOTES 30

(11) CARACTERISTIQUES DE VOTRE TERMINAL 31

(1) Introduction

Nous vous félicitons de votre choix en faveur de C-ZAM/XENTA.

Le C-ZAM/XENTA est un tout nouveau moyen de paiement offrant une large palette de possibilités. Cet appareil de haute technologie accepte outre Proton, Bancontact/Mister Cash, Maestro et cartes de crédit, également des cartes pour d'autres applications, comme les cartes SIS.

Ce « guide des transactions » traite exclusivement des applications de paiement, autrement dit, il vous apprend comment vous servir de cet appareil pour effectuer des opérations de paiement avec Proton, Bancontact/Mister Cash et les cartes de crédit.

En concertation avec le vendeur, vous avez déterminé parmi les options de paiement, celle qui convient le mieux à votre commerce. En fonction des options sélectionnées, nous vous renvoyons au chapitre concernant Bancontact/Mister Cash, Proton ou les cartes de crédit.

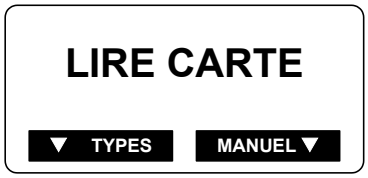
Pour les fonctions générales qui sont applicables au terminal et à son installation, nous vous renvoyons au « Guide d'installation » du C-ZAM/XENTA que le vendeur ou le technicien vous aura très certainement remis.

Dans le « Guide d'installation », plusieurs fonctions et paramètres généraux du terminal sont expliqués. Mais il y existe également des paramètres qui dépendent de la carte utilisée.
Ces paramètres qui dépendent de la carte utilisée sont expliqués à chaque fois dans ce "Guide des Transactions" à la rubrique « applications de paiement » correspondante.

Pour assurer le bon fonctionnement de certaines fonctions déterminées du terminal décrites dans le présent guide, nous vous conseillons vivement de ne jamais débrancher votre terminal ni du réseau téléphonique ni du secteur.

(2) Démarrage du terminal

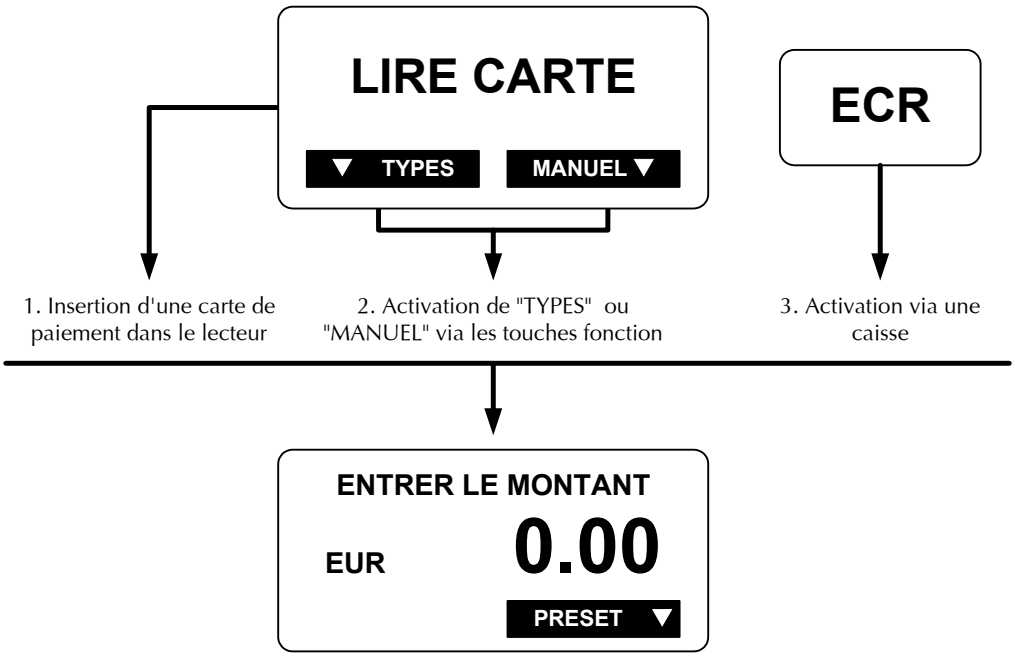
Après avoir branché votre terminal sur le secteur et effectué les contrôles nécessaires, vous verrez s'afficher l'écran de départ ci-dessous.



(2.1) Sélection et démarrage d'une application

Dès l'apparition de l'écran de départ, vous pouvez choisir et mettre en service l'application désirée de trois manières différentes :

1. soit vous insérez une carte
2. soit vous activez une application via <TYPES> ou <MANUEL>
3. soit vous activez une application directement via votre caisse électronique (ECR ou electronic cash register).



Introduction de la carte

C'est dans 99% des cas la façon par excellence de travailler. Glissez une carte de paiement dans le lecteur de cartes à puce ou une carte à piste magnétique dans le lecteur de cartes magnétiques. Si vous avez activé les fonctions de paiement Bancontact/Mister Cash, Proton et cartes de crédit, le lecteur reconnaîtra automatiquement la carte.

Il se peut qu'une carte de paiement offre plusieurs possibilités de paiement (par exemple, Bancontact/Mister Cash et Proton). Le terminal ne peut déterminer le type de paiement et fera apparaître à l'écran les différentes modalités. Sélectionnez l'application souhaitée en appuyant sur le chiffre correspondant.

Activation d'une application à l'aide des touches de fonction

Il vous est possible de charger une application à l'aide des touches de fonction sous <Types> ou <Manuel>.
Si vous sélectionnez <Types>, vous obtiendrez une liste avec tous les types de cartes de paiement que vous avez effectivement activées sur votre terminal.
Si vous sélectionnez la fonction <Manuel>, la seule possibilité qui vous est offerte est celle d'introduire vous-même les données de la carte de crédit, notamment le numéro de carte (en appuyant ensuite sur la touche OK pour confirmer) et la date d'expiration (en appuyant ensuite sur la touche OK pour confirmer).

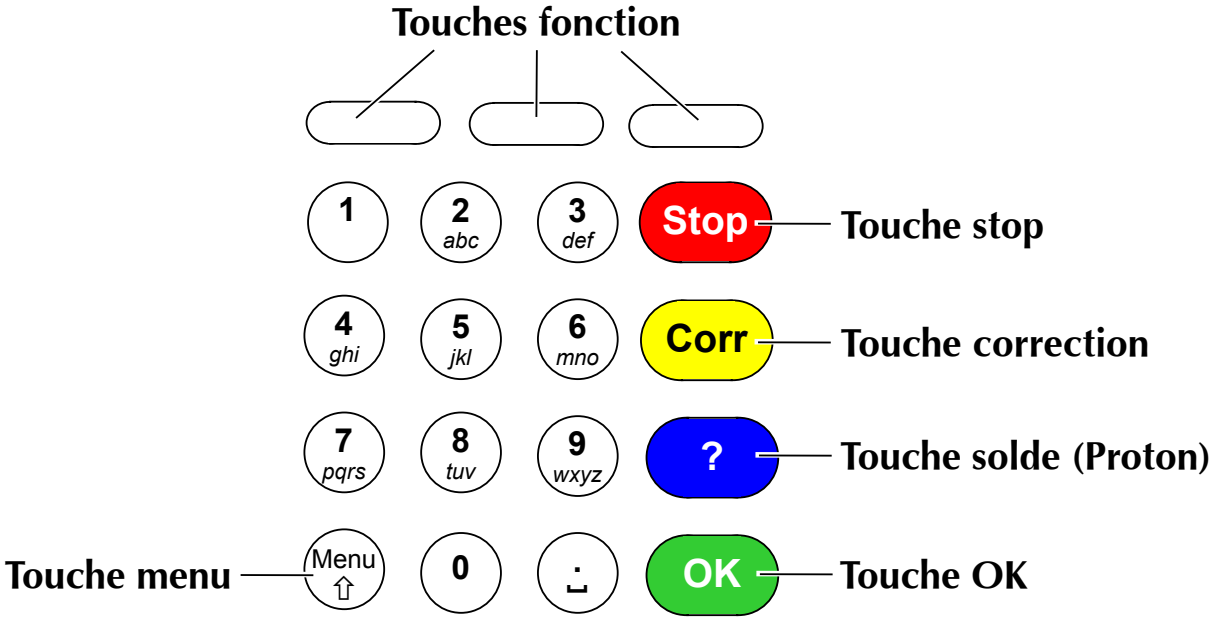
Cette dernière opération n'est possible que si vous ayez préalablement reçu l'autorisation de l'institut de crédit en charge de la gestion de la carte.

Activation d'une application via la caisse

Si votre terminal est raccordé à une caisse via la connexion ECR (electronic cash register ou caisse enregistreuse électronique), vous pouvez envoyer, en tant qu'exploitant, tous les ordres et toutes les informations au terminal via votre caisse. Le logiciel de votre caisse vous permet de lancer directement l'application de paiement désirée.

Pour rappel

Avant d'entamer les chapitres suivants, il est utile de rappeler les étapes générales de cheminement dans le programme de votre terminal qui ont été développées dans le « Guide d'installation - Mode d'emploi ».



Touche fonction : Renvoie à la fonction qui apparaît juste au-dessus – au maximum 3 fonctions possibles. Pour sélectionner la fonction souhaitée, appuyez sur la touche et si nécessaire, confirmez votre choix en appuyant sur la touche OK.

Touche Stop : Cette touche permet d'annuler l'opération.
Retour au menu précédent ou, en appuyant de manière répétée sur la touche, à l'écran de départ < LIRE CARTE >.

Touche-CORR : Permet de corriger les chiffres et les lettres introduits par erreur.

Touche « ? » : Permet de consulter à tout moment le solde sur la carte Proton.

Touche « OK » : Permet de confirmer un choix, un paramètre ou une opération.

Touche « Menu » : A l'aide de cette touche, vous accédez au menu principal.

Les **touches alphanumériques** vous permettent d'introduire des chiffres et des lettres ou de sélectionner une option dans un menu.

(2.2) Utilisation du mot de passe

Pour consulter et modifier certaines données, il est nécessaire d'introduire préalablement le mot de passe.

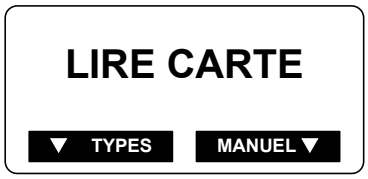
Par exemple, si l'écran suivant apparaît :

Introduisez votre mot de passe (les quatre derniers chiffres de votre numéro de terminal) et appuyez sur OK pour confirmer.
Notez que les chiffres du menu sont à présent suivis d'un double point en lieu d'un seul point.

Aussi longtemps que vous continuez à travailler dans ce menu, vous continuerez à voir le double point. Dès que vous retournez, par le biais de < STOP >, à l'écran de démarrage, le double point disparaît et l'écran affiche à nouveau la ponctuation normale. Si vous souhaitez modifier ou consulter autre chose par après, le terminal vous demandera à nouveau le mot de passe.

(3) Exécution des transactions Bancontact/Mister Cash

(3.1) Exécution des transactions



⇩

> Invitez le client à introduire sa carte de paiement dans le lecteur de cartes à puce, cette dernière orientée vers le bas et tournée vers le clavier.

⇩

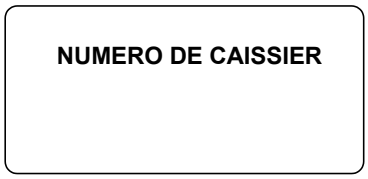
> Deux options apparaissent à l'écran. Appuyez sur la touche correspondant à la sélection Bancontact/Mister Cash.

⇩

(1)

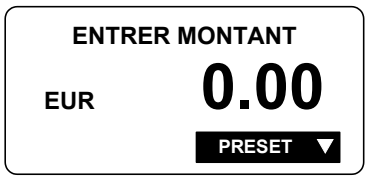
> Sélectionnez "1. BANCONTACT/MCA".

⇩



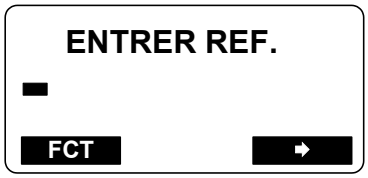
> (En option) Si les paramètres du terminal ont été définis ainsi, vous devrez encore introduire préalablement votre numéro de caissier et appuyer sur <OK>.

⇩



> Saisissez ensuite le montant (ou bien sélectionnez un montant préprogrammé avec la touche « PRESET »). Appuyez sur <OK>.

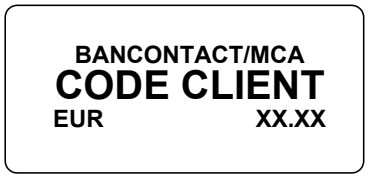
⇩



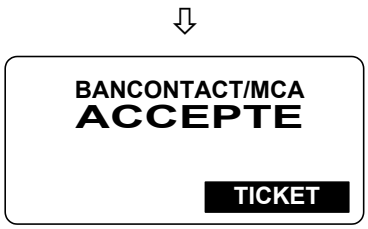
> (En option) Introduisez un numéro de référence si vous avez programmé cette fonction dans les « paramètres cartes ».
A l'aide de la touche de fonction de gauche, vous pouvez aussi introduire des lettres en guise de référence. Appuyez pour cela sur la touche de fonction, puis x fois sur la touche du chiffre en question jusqu'à ce que la lettre désirée apparaisse.

Appuyez sur < OK >.

⇩



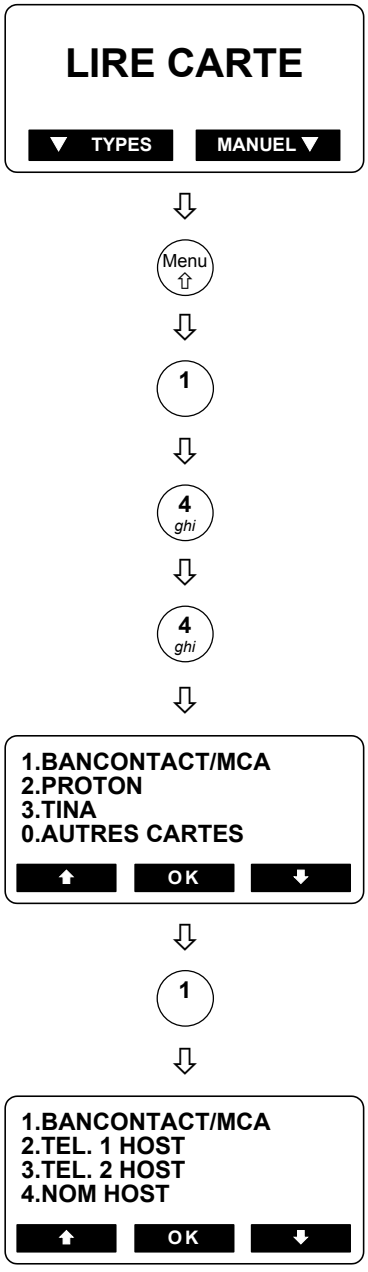
> Le montant à payer apparaît à l'écran du module de base et le client est prié d'introduire son code secret.



> Si la transaction est acceptée, l'écran affiche « Bancontact/MCA accepté » et un ticket s'imprime si cette dernière fonction a été activée.
Si vous souhaitez un ticket supplémentaire, vous pouvez l'imprimer à l'aide de la touche de fonction sous l'option « TICKET ».

Remarque : Si vous souhaitez revenir rapidement à l'écran de départ à l'issue de la transaction, appuyez sur <OK>. Si vous disposez seulement du module de base, il suffit d'appuyer sur <MENU>.

(3.2) Consultation et modification des paramètres Bancontact/MCA



> Introduisez le mot de passe et appuyez sur « OK »

> Si vous souhaitez modifier les paramètres Bancontact/Mister Cash, sélectionnez <1>.

Remarque :
Selon le type de communication que vous utilisez avec votre terminal, le contenu des écrans peut varier. Si vous avez une ligne PSTN, les écrans sont toujours identiques à ceux de ce manuel. Avec une liaison Ethernet, en revanche, vous ne verrez par exemple pas à l'écran des options 2, 3 et 4 des paramètres Bancontact/Mister Cash.

(3.2.1.) Introduction d'un numéro de référence

⇩

> Avec l'option <6 REFERENCE>, vous déterminez si vous souhaitez introduire un numéro de référence à chaque fois que vous effectuez une opération Bancontact/Mister Cash.

> Les touches de fonction permettent d'activer ou de désactiver cette option.

Après avoir introduit la référence, appuyez sur la touche <OK>, puis sur la touche <STOP> pour retourner au menu précédent.

(3.2.2. Impression d'un ticket

⇩

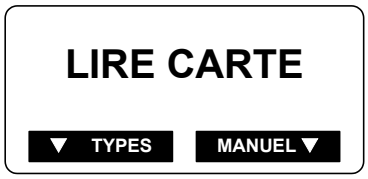
> Avec l'option <7.TICKET>, vous déterminez si vous voulez imprimer automatiquement un ticket après chaque transaction Bancontact/Mister Cash.

> Il est également possible d'imprimer deux tickets. Dans ce cas, le premier ticket est automatiquement imprimé après le paiement. Pour le second ticket, vous devez appuyer sur la touche de fonction sous l'écran.

Appuyez sur la touche de fonction correspondant à votre sélection, confirmez en appuyant sur la touche <OK> et appuyez ensuite sur la touche <STOP> pour retourner au menu précédent.

(4) Effectuer les transactions PROTON

(4.1) Effectuer une transaction



> Invitez le client à introduire sa carte de paiement dans le lecteur de cartes à puce, cette dernière orientée vers le bas et tournée vers le clavier.

⇩

> L'écran affiche deux options : Bancontact/Mister Cash et Proton. Appuyez sur la touche qui correspond à PROTON.

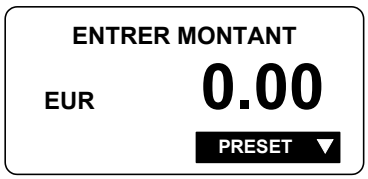
⇩

> Sélectionnez "2.PROTON".

⇩

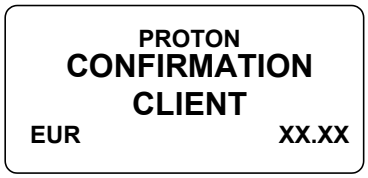
> (En option) Si les paramètres du terminal ont été définis ainsi, vous devrez encore introduire préalablement votre numéro de caissier et appuyer sur <OK>.

⇩



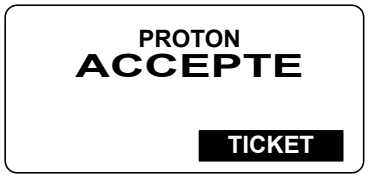
> Introduisez ensuite le montant (ou bien sélectionnez un montant préprogrammé avec la touche "PRESET"). Appuyez sur < OK >.

⇩



> Le montant à payer apparaît à l'écran du module de base et le client est invité à appuyer sur < OK >.

⇩



> Si la transaction est acceptée, le message « Proton accepté » apparaît à l'écran et un ticket est éventuellement imprimé.

Remarque : Si vous souhaitez revenir rapidement à l'écran de départ à l'issue de la transaction, appuyez sur <OK>. Si vous disposez seulement du module de base, il suffit d'appuyer sur <MENU>.

(4.2) Consulter le solde d'une carte Proton

Votre client peut consulter à tout moment le solde sur sa carte Proton – même si la fonction Proton n'est pas activée sur votre appareil. Il suffit d'introduire la carte avec fonction Proton dans le lecteur de cartes à puce et d'appuyer ensuite sur la touche bleue avec le point d'interrogation. Le solde Proton apparaît automatiquement à l'écran.

(4.3) Transfert des recettes Proton

Par transfert Proton, nous entendons le transfert électronique sur votre compte bancaire des recettes Proton qui se trouvent dans votre appareil.

(4.3.1) Quand effectuer un transfert ?

Pour pouvoir effectuer un transfert, le terminal doit être branché sur le réseau téléphonique.

- Au moins une fois par mois, toutes les transactions Proton stockées dans le terminal doivent être transférées à l'ordinateur central de Banksys. A son tour, Banksys envoie à votre terminal un certain nombre de paramètres de sécurité, ainsi qu'une liste rouge. De cette manière, nous évitons que vous acceptiez des paiements avec des cartes fraudées. Pour garantir la disponibilité de votre terminal, il lancera automatiquement un transfert une fois par mois.

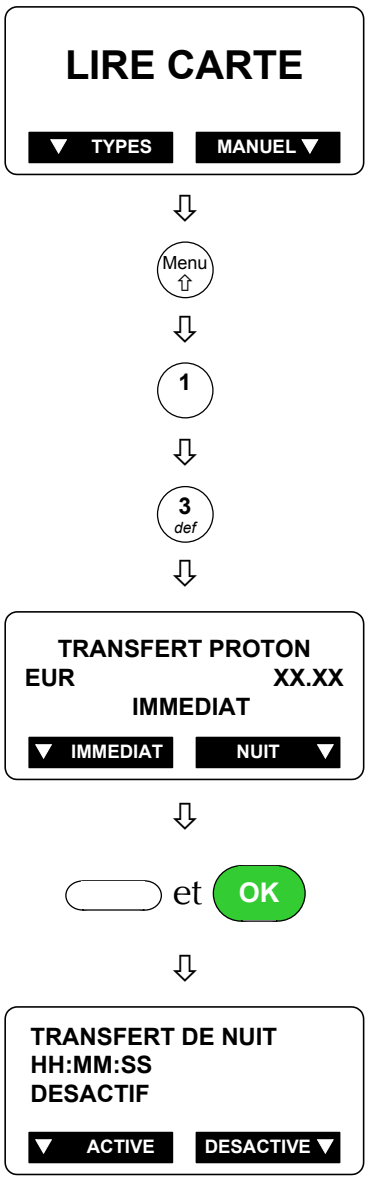
- Lorsque le terminal a atteint 80% du maximum du nombre de transactions Proton autorisées ou si le montant encaissé a atteint 80 % du montant de transfert maximum, un transfert aura lieu automatiquement la nuit suivante.
  Toutefois, vous pouvez continuer à accepter des paiements Proton avant l'exécution de ce transfert automatique.

- Si le terminal a atteint 100 % du nombre maximal des transactions Proton autorisées ou si le montant reçu atteint 100 % du « montant maximum autorisé », le terminal démarrera automatiquement un transfert immédiat.

Après ce transfert, le terminal peut à nouveau traiter les transactions Proton.

(4.3.2) Comment effectuer un transfert immédiat et un transfert de nuit ?

Voici la méthode la plus rapide pour effectuer un transfert Proton immédiat ou pour programmer un transfert Proton de nuit.



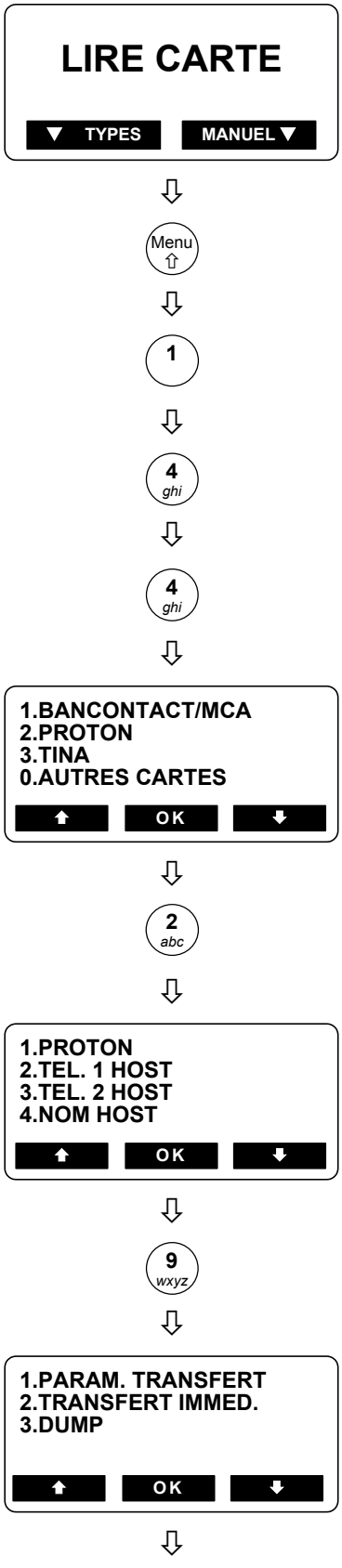
> Si vous souhaitez effectuer un transfert immédiat, sélectionnez à l'aide des touches de fonction « IMMEDIAT » et confirmez votre choix en appuyant sur < OK >. Le transfert s'effectuera sur-le-champ.

> Si vous souhaitez que le transfert ait lieu au cours de la nuit suivante à un tarif préférentiel, sélectionnez < NUIT > et confirmez en appuyant sur < OK >.

> Sur cet écran, il vous est possible de consulter l'heure du transfert de nuit et d'activer ou désactiver ce type de transfert à l'aide des touches de fonction. Appuyez ensuite sur < OK > pour confirmer.

(4.3.3) Programmation des transferts

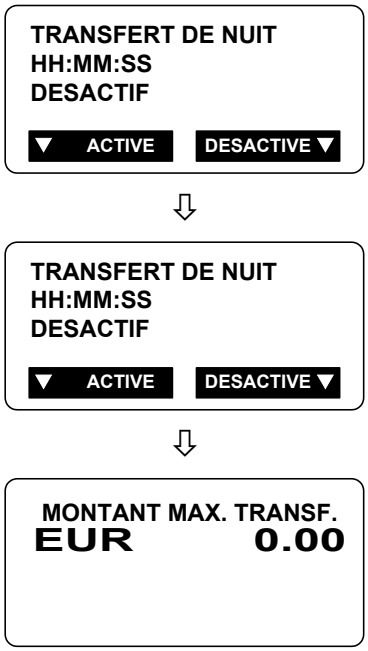
A l'aide du menu, vous pouvez également paramétrer le transfert des recettes Proton et fixer le moment de ces transferts.



> Introduisez le mot de passe et appuyez sur <OK>.

> Sélectionnez l'option <9.TRANSFERT>.

> Sélectionnez l'option <1.PARAM. TRANSFERT>.



> Sélectionnez l'option <ACTIVE> à l'aide de la touche fléchée sous l'écran pour activer un transfert de nuit unique.

> Confirmez votre sélection en appuyant sur <OK>.

> Vous pouvez également opter pour faire effectuer un transfert lorsque les transactions Proton ont atteint un montant déterminé.

Par l'intermédiaire de l'option <1. Paramètres transfert>, vous pouvez sélectionner un transfert de nuit à tarif privilégié.

Le premier écran fait apparaître une heure de transfert de nuit préprogrammée par Banksys. Si vous activez cette fonction en appuyant sur la touche <OK>, un transfert s'effectuera la nuit prochaine à cette heure précise. Appuyez sur <OK> pour confirmer votre choix. Le terminal est maintenant programmé pour effectuer un transfert de nuit unique.

Si vous ne sélectionnez pas cette fonction, le transfert s'effectuera lorsque le nombre de transactions Proton dans votre terminal a atteint 80 % du nombre de transactions Proton maximum autorisées (2000 transactions) ou lorsque le montant des recettes Proton a atteint 80 % du montant maximum autorisé (2500 euros).

En tout état de cause, un transfert aura lieu automatiquement une fois par mois.

Vous pouvez également opter pour faire effectuer un transfert lorsque les transactions Proton ont atteint un montant déterminé.
Sur l'écran « Montant de transfert maximum » qui suit l'écran du transfert de nuit, vous avez la possibilité d'introduire ce montant de transfert maximum. Lorsque ce montant est atteint, un transfert de nuit aura automatiquement lieu. Vous pouvez encaisser au maximum 2500 euros dans votre terminal.

Si vous souhaitez que votre terminal procède chaque nuit au transfert s'il y a eu au moins une transaction dans la journée, introduisez le montant minimum de la transaction (0,02 EUR) en guise de limite pour le transfert.

Par l'intermédiaire de l'option <2. Transfert imméd.>, il vous est possible d'effectuer un transfert à n'importe quel moment.

La fonction <3. Dump> est une fonction qui est uniquement utilisée par Banksys en interne et que vous ne pouvez pas activer.

(5) Transactions par l'intermédiaire d'une carte de crédit

Si vous souhaitez accepter des cartes de crédit avec votre terminal, il vous faut une imprimante. Celle-ci imprime 2 tickets de transaction. Présentez le premier au client afin qu'il le signe pour accord et conservez-le. Remettez le deuxième ticket au client.

Pour toute question relative à une carte de crédit, veuillez contacter uniquement la société de cartes de crédit ayant émis la carte en question.

(5.1) Exécution d'une transaction

Vous avez trois possibilités pour démarrer une application de carte de crédit.

- Appuyez sur < Types >

  Une liste de types de cartes de crédit apparaît à l'écran. Sélectionnez dans cette liste le type correspondant et appuyez sur <Manuel> pour introduire manuellement le numéro de la carte présentée par le client.

  Choisissez < NO CARD > pour appeler les options 6 et 7 du menu général des cartes de crédit.

- Insertion de la carte dans le lecteur

  Glissez la carte dans le lecteur de cartes avec la bande magnétique orientée vers le bas et tournée vers le clavier.

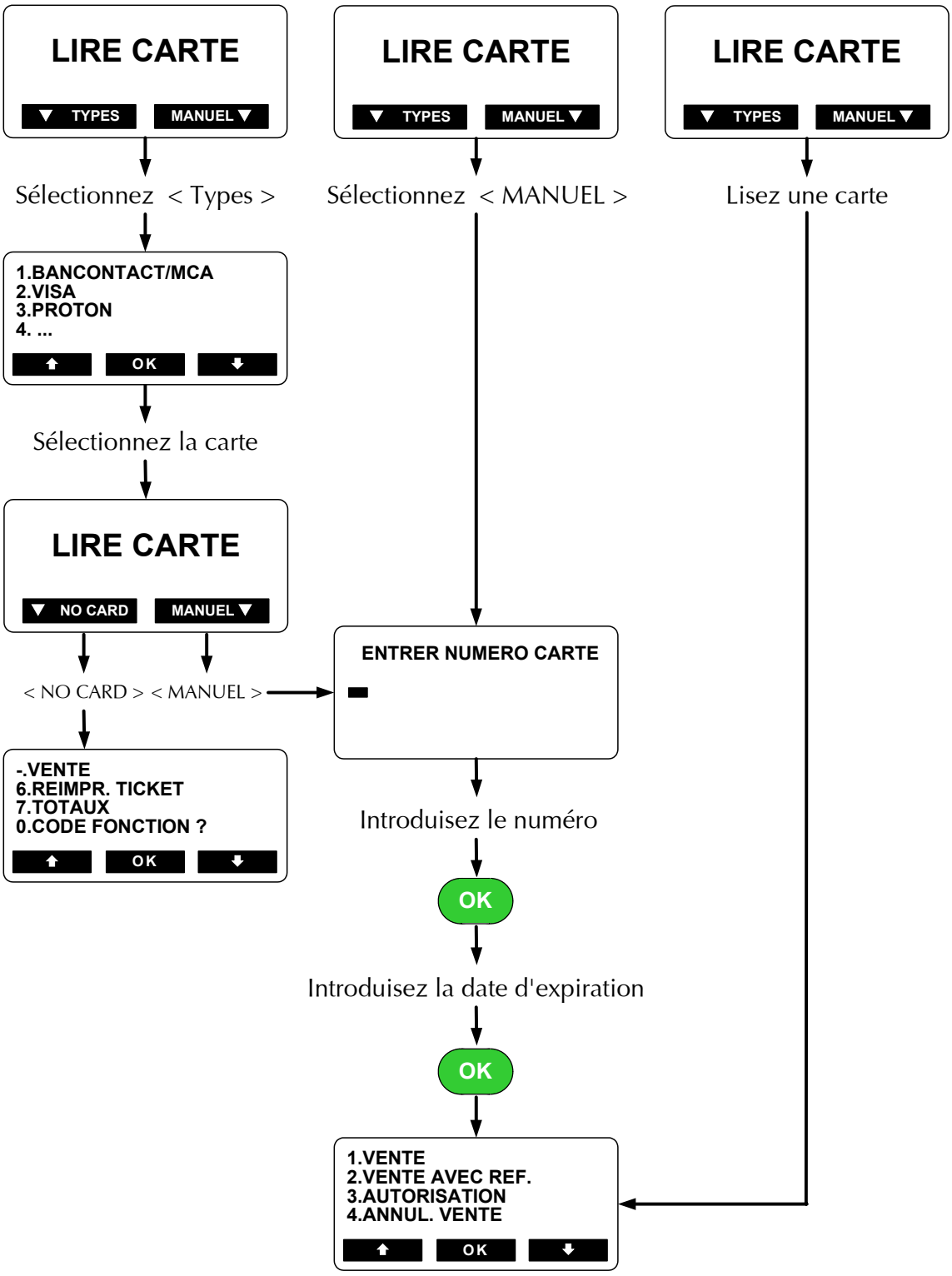
  Le terminal reconnaîtra automatiquement le type de carte et démarrera l'application de paiement appropriée.

- Appuyez sur <Manuel>.

  L'appareil demande d'introduire le numéro de carte. Introduisez le numéro et appuyez sur <OK> pour continuer. Introduisez ensuite la date d'expiration de la carte (d'abord les deux premiers chiffres du mois, ensuite les deux derniers chiffres de l'année).

  La fonction <Manuel> ne peut être utilisée que si vous avez reçu de la société dont émane la carte de crédit l'autorisation d'accepter les cartes manuellement.

Le schéma suivant présente le déroulement de ces opérations:



Vous obtenez à présent le menu « cartes de crédit » avec les possibilités suivantes :

> Vente
> Vente avec référence
> Réservation
> Annulation d'une vente
> Annulation d'une réservation
> Imprimer un ticket une deuxième fois
> Demander les totaux

(5.1.1) Vente

Faites lire la carte de votre client(e) et appuyez sur <1. Vente>.
Introduisez le montant de l'achat et appuyez sur <OK>.
Le terminal se met en contact avec la société dont émane la carte de crédit qui effectue les contrôles nécessaires.
Si le paiement est accepté, le terminal imprimera automatiquement un ticket sur lequel figure le numéro d'autorisation de la transaction.

Faites signer le premier ticket par le titulaire de la carte. Cet exemplaire vous est destiné. Appuyez sur la touche de fonction pour imprimer un second ticket que vous remettrez au client et appuyez ensuite sur <OK> pour revenir à l'écran de démarrage.

(5.1.2) Vente avec référence

Si vous possédez déjà un code d'autorisation (voir paragraphe suivant), la vente peut se poursuivre normalement.
Demandez au client qu'il introduise sa carte dans le lecteur et appuyez sur < 2. Vente avec référence >.
Introduisez le montant de la vente et appuyez sur < OK >.
Sur l'écran suivant, introduisez sous Ref 1 le « code A » que vous avez reçu au préalable avec l'autorisation (voir aussi le point suivant).

Si ce code contient une lettre, vous pouvez vous servir de la touche de fonction < FCT > pour taper la lettre à la place d'un chiffre. Appuyez ensuite sur < OK >. Une confirmation vous est demandée : appuyez à nouveau sur < OK > pour continuer. La touche < SUIV > vous permet d'introduire une deuxième référence.
Le terminal prend contact avec la société de cartes de crédit et si le paiement est accepté, l'appareil imprime un ticket portant le numéro d'autorisation de la transaction.

Faites signer le premier ticket par le titulaire de la carte. Cet exemplaire vous est destiné. Appuyez sur la touche de fonction pour imprimer un second ticket que vous remettrez au client et appuyez ensuite sur <OK> pour revenir à l'écran de démarrage.

(5.1.3) Réservation

Si vous souhaitez demander une autorisation, c'est-à-dire la réservation d'un montant déterminé, vous devez d'abord faire lire la carte ou bien introduire manuellement le numéro de carte du (de la) client(e).

Appuyez sur < 3. Autorisation >. Introduisez le montant souhaité et confirmez en appuyant sur < OK >.
Votre requête de réservation est transmise.

Si la société dont émane la carte de crédit accepte le montant de réservation, le terminal imprimera un ticket sur lequel figure le code d'autorisation ou « code A ». Appuyez ensuite sur < OK > pour revenir à l'écran de démarrage.

(5.1.4) Annulation d'une vente

Si vous souhaitez annuler une vente, demandez au client de faire lire sa carte et appuyez sur < 4. Annulation Vente >.
Introduisez ensuite le montant et appuyez sur <OK>.

Introduisez le numéro d'autorisation qui se trouve sur le ticket de la transaction que vous souhaitez annuler et appuyez sur < OK > (remarque : suivant l'émetteur de cartes de crédit auquel vous êtes affilié, vous devrez peut-être introduire le numéro du ticket).
Le terminal se met en contact avec la société dont émane la carte de crédit et si l'annulation est acceptée, le terminal imprimera un ticket de confirmation.
Sur ce ticket figure le MEME numéro d'autorisation que sur l'écran.

Appuyez sur < OK > pour revenir à l'écran de démarrage.

(5.1.5) Annulation d'une réservation

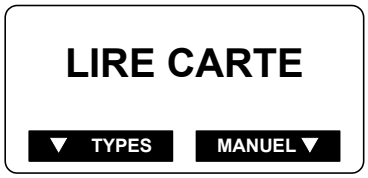
Si vous souhaitez annuler une réservation, demandez à votre client(e) de faire lire sa carte et appuyez sur <5. Annulation Réservation>.
Introduisez ensuite le montant et appuyez sur < OK >.
Tapez le numéro d'autorisation figurant sur le ticket de réservation que vous souhaitez annuler et appuyez sur < OK > (remarque : suivant l'émetteur de cartes de crédit auquel vous êtes affilié, vous devrez peut-être introduire le numéro du ticket).
Le terminal se met en contact avec la société dont émane la carte de crédit et si la demande d'annulation est acceptée, le terminal imprimera un ticket de confirmation.
Sur ce ticket figure le même numéro d'autorisation que sur l'écran.

Appuyez sur < OK > pour revenir à l'écran de démarrage.

(5.1.6) Réimpression du ticket

Après une opération avec une carte de crédit ou si la possibilité d'obtenir un double du ticket après paiement a disparu de l'écran, il vous est encore possible d'imprimer une deuxième fois le ticket du dernier paiement si vous le souhaitez.
Choisissez < Types >, sélectionnez le type de carte de crédit souhaité, appuyez sur < Pas de carte > pour passer au menu et appuyez ensuite sur < 6. Réimprim ticket >.
Le terminal prend contact avec la société de cartes de crédit afin de demander les données de la transaction en question. Le terminal imprime ensuite un double de la transaction et l'écran affiche lui aussi le code d'autorisation ainsi que la mention « duplicata ». Appuyez sur < OK > afin de retourner à l'écran de base.

(5.2) Consultation et modification des paramètres pour les cartes de crédit



⇩

Menu ⇧

⇩

1

⇩

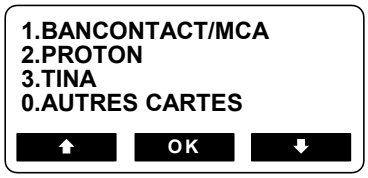
4 ghi

⇩

4 ghi

> Introduisez le mot de passe et appuyez sur < OK >.

⇩



⇩

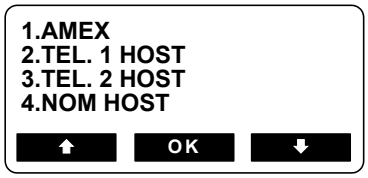
0

> Choisissez l'option < 0. AUTRES CARTES >.

⇩

> Vous obtenez la liste de toutes les cartes de crédit que votre terminal reconnaît.
Choisissez le type de carte dont vous voulez consulter ou modifier les paramètres, par exemple < 3. AMEX >

⇩



> Le type choisi apparaît au point 1.
Si vous voulez apporter une modification, choisissez le point concerné et effectuez l'opération.

Remarque:
Le contenu des écrans peut varier selon le type de communication que vous utilisez avec votre terminal. Si vous avez une ligne PSTN, les écrans sont toujours identiques à ceux de ce manuel. Avec une liaison Ethernet, en revanche, vous ne verrez par exemple pas à l'écran des options 2, 3 et 4 des paramètres de carte.

(6) Gestion financière de votre terminal (totaux)

Chaque terminal C-ZAM/XENTA peut être livré avec les logiciels nécessaires pour la gestion financière, administrative et technique.

- la gestion financière signifie la gestion des totaux (« compteurs »)
- la gestion administrative signifie le réglage de certains paramètres que vous pouvez déterminer en tant que commerçant
- la gestion technique signifie un récapitulatif (« journal ») des événements qui se sont produits dans votre terminal.

(6.1.1) Demande de totaux journaliers Bancontact/MCA et Proton

Pour disposer d'un aperçu des ventes qui ont eu lieu pendant le jour ouvrable en question, vous pouvez consulter aussi bien le total des transactions pour Bancontact/Mister Cash et Proton que le total des opérations effectuées au cours du jour ouvrable en question.

La fonction < 1. Totaux journaliers > (**appuyez sur menu : option 1 - 1**) correspond au total des transactions Bancontact/Mister Cash et Proton du jour en question.

La fonction < 2. Opérations journalières > (**appuyez sur menu : option 1 - 2**) correspond aux transactions qui ont été effectuées au cours de la journée en question, avec un maximum de 50 transactions.

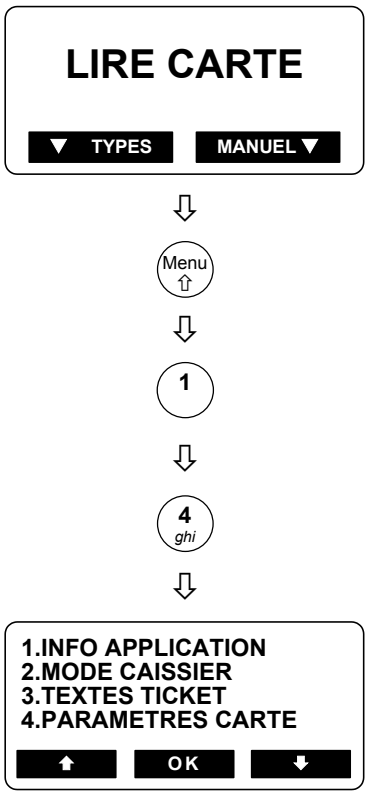
(6.1.2) Demande de totaux journaliers cartes de crédit

Votre terminal vous offre aussi la possibilité d'obtenir et d'imprimer les totaux pour toutes les transactions effectuées par carte de crédit.

Appuyez sur < Types >. Vous obtenez la liste des types de cartes de crédit. Faites votre choix dans cette liste. Ensuite, à l'aide de la touche de fonction, choisissez < PAS DE CARTE >, puis l'option < 7. TOTAUX >.
Le terminal prendra contact avec la société émettrice et imprimera les totaux.

(7) Paramètres généraux de votre terminal

Il vous est possible de modifier certains paramètres généraux sur votre terminal : utilisation d'un numéro de caissier, contenu du ticket et montants préprogrammés.



> Choisissez l'option < 1. Banksys >

> Choisissez l'option < 4. PARAMETRES CARTES >

(7.1) Paramètres caissier (option 2)

Ce choix vous permet d'enregistrer toutes les transactions Bancontact/MCA et Proton sous un numéro de caissier. Lorsque plusieurs personnes utilisent le même terminal pendant une période donnée, cette option peut servir à obtenir ensuite les totaux par utilisateur.

L'option < SANS > désactive l'utilisation des numéros de caissier.
Avec l'option < MANU >, le terminal demande un numéro de caissier pour chaque transaction.
Avec l'option < LOG >, le caissier doit d'abord s'identifier sur un terminal avant de pouvoir effectuer des transactions. Ensuite, il doit signaler la fin de sa session. Toutes les transactions effectuées durant cette période sont enregistrées sous son numéro.

(7.2) Paramètres du ticket (option 3)

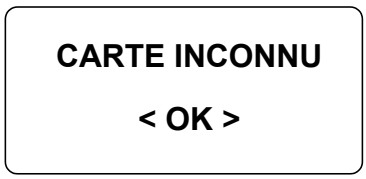
Cette option permet de modifier le contenu du ticket. Le ticket peut porter le nom de l'établissement et son adresse. Vous pouvez aussi ajouter deux lignes par langue au bas du ticket.

(7.3) Programmation de montants fixes (option 5)

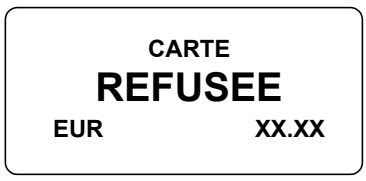
Cet écran permet de préprogrammer neuf montants fréquemment utilisés. Une fois ces montants saisis, vous pouvez les appeler rapidement à l'aide de l'option < PRESET >, pendant une transaction.

Vous pouvez passer d'un montant préprogrammé à l'autre à l'aide des touches de fonction sous < PREC > et < SUIV >. Après avoir saisi tous les montants, appuyez sur < OK > pour quitter cet écran.

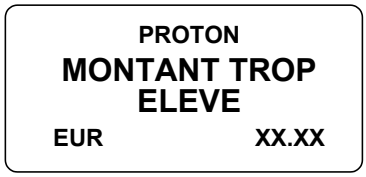
(8) Messages d'erreur possibles et solutions



> Votre terminal n'accepte pas ce type de carte.



> Votre terminal n'accepte pas ce type de carte.



> Le solde sur la carte Proton du client est insuffisant. Conseillez au client de recharger sa carte Proton.

> La date d'expiration de la carte est dépassée ou ne peut être vérifiée.
> Appuyez sur < REESSAYER > pour réessayer ou appuyez sur < ANNULER > pour annuler la transaction.
> Dans ce cas, votre client devra s'adresser à son agence bancaire.

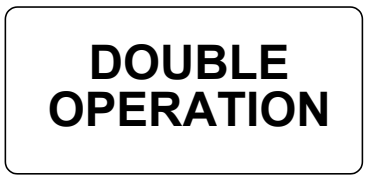
> Votre client a oublié de retirer sa carte après une transaction.

> La carte de paiement a été introduite dans le lecteur de bande magnétique, alors que le client possède une carte de paiement avec une puce comportant à la fois les fonctions Bancontact/Mister Cash et Proton.

Solution: Demandez au client de glisser sa carte verticalement dans le lecteur de cartes à puce, avec la puce orientée vers le bas et tournée vers le clavier

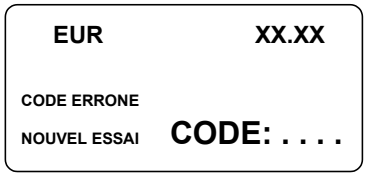
> Votre client a appuyé sur la touche < STOP > pendant la transaction.

Solution: Recommencez si vous ne voulez pas annuler le paiement.



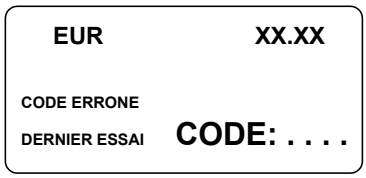
> Le client veut effectuer deux fois de suite la même transaction pour le même montant avec la même carte Bancontact/Mister Cash.

Solution: Si les montants sont exactement pareils, la seconde transaction peut être considérée comme une transaction erronée.
Pour effectuer la transaction d'un montant identique, vous devez modifier le montant, par exemple, enlever 0,02 EUR.



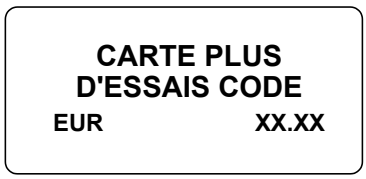
> Votre client a introduit un code erroné.

Solution: Demandez à votre client de réintroduire son code.



> Votre client a introduit un code erroné pour la deuxième fois.

Solution: Demandez à votre client de réessayer une troisième fois.



> Votre client a introduit à trois reprises un code erroné et voit s'afficher à l'écran le message indiqué ci-contre.

Solution: Votre client doit passer dans son agence bancaire pour faire débloquer sa carte.

> Votre C-ZAM/XENTA ne parvient pas à établir une communication, faute de tonalité sur la ligne téléphonique analogique. Vérifiez si le câble de communication du terminal est bien raccordé à la prise.

(9) Données techniques

Vous trouverez ci-dessous les données techniques des modules C-ZAM/XENTA.

(9.1) C-ZAM/XENTA

2 processeurs 32 bits ARM

Mémoire
- 32 Mbytes RAM
- 32 Mbytes de mémoire flash

CSM (module de sécurité de la puce)
- 4 slots (type ID 0)

Interfaces
- Interface caisse (ECR)
- Interface pour branchement du module d'exploitation
- PSTN avec débit de 56.000 bit/s
- Ethernet pour liaison TCP/IP via réseau local (LAN) (débit jusqu'à 10 Mbit/s)

Ecran graphique LED rétroéclairé
- Ecran graphique LCD rétroéclairé, 128 x 64 points, 72 x 36 mm

Dimensions
- hauteur 132 mm
- largeur 132 mm
- longueur 132 mm

Câbles
- Longueur du câble d'alimentation : 4 mètres
- Câble de branchement du module de base – module exploitant : 2 mètres

Spécifications climatologiques
- Température de service : -0°C à +50°C
- Humidité optimale 20% à 85%

Poids
- 740 g

Alimentation
- Module : 6,5 V

(9.2) Lecteurs de cartes

Lecteur de piste magnétique
– compatible ISO 1-2-3

Lecteur de cartes à puce
– agréé EMV2000 niveau 1

(9.3) Agréments et homologation

- EMV2000 niveau 1 pour toutes les interfaces carte à puce
- EMV2000 niveau 2 approval kernel for payement application development
- CE
- EMC
- EPCI
- VISA PED

(9.4) Accessoires

- **Interfaces supplémentaires** :
    - Euro-ISDN
- **Imprimante graphique thermique rapide à brancher à l'arrière du terminal ; peut contenir un rouleau de papier de 30 mètres.**
- **Module d'exploitation avec imprimante intégrée et interface RS485 pour le terminal.**
- **Plaque de fixation pour attacher le terminal à la surface sur laquelle il repose.**

(9.5) Adresses et numéros de téléphone utiles

Customer Contact Center :
Si vous avez besoin d'assistance technique ou si vous voulez commander du papier :(du lundi au samedi de 8h à 20h, le dimanche de 8h à 16h)

Tél : **02/727.88.99**
Fax : **02/726.40.29**
www.banksys.be

Banksys Customer Contract Management
Vous souhaitez modifier vos données dans le fichier clients :

- ⇨ Numéros de compte
- ⇨ reprise de votre commerce
- ⇨ remplacement de l'appareil
- ⇨ modification d'adresse
- ⇨ modification numéro de TVA
- ⇨ …

Fax: **02/726.44.50**

Facturation
Vous avez des questions concernant une facture (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)

Tél: **02/727.88.99**
Fax: **02/726.44.50**

Mises en demeure et/ou domiciliations
Vous avez des questions au sujet d'une mise en demeure ou d'une domiciliation (du lundi au vendredi de 8h30 à 17h)

Tel: **02/727.88.99**
Fax: **02/726.44.50**

Service commercial
Vous souhaitez acquérir un appareil supplémentaire ou de nouvelles applications de paiement (du lundi au jeudi de 8h30 à 16h30, le vendredi de 8h30 à 15h30).

Tel: **02/426.09.05**
Fax: **02/727.69.49**

***Adresse générale* :**

Banksys
Chaussée de Haecht 1442
1130 Bruxelles
Tél. : **02/727.61.11**
Fax : **02/727.67.67**
Email : infosales@banksys.be
www.banksys.be

(10) Notes

(11) Caractéristiques de votre terminal

Pendant l'installation, veuillez inscrire ici les données se rapportant à votre terminal et aux combinaisons de chiffres que vous utilisez habituellement.

Votre numéro de terminal: .....

Votre mot de passe d' « administrateur » : .....

Votre combinaison de chiffres habituelle :

.....

.....

.....

Pour des conseils techniques, appelez le Customer Contact Center au numéro :

02/727.88.99